Title VI Implementation Plan

Glencroft
CENTER FOR MODERN AGING

(d/b/a for Friendship Retirement Corporation)

November 6, 2026 – November 5,2029

Created 2.2026

Contents

Title VI Policy Statement 3
Title VI Notice to the Public - English 4
Title VI Complaint Procedures - English 5
Title VI Complaint Form - English 7
Aviso al Público Sobre los Derechos Bajo el Título VI - Español 9
Procedimientos de Quejas Bajo el Título VI - Español 10
Forma de Reclamación Bajo el Titulo VI - Español 12

Title VI Policy Statement

Friendship Retirement Corporation d/b/a Glencroft Center for Modern Aging (GCMA) policy assures full compliance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and related statutes and regulations in all programs and activities. Title VI states that "no person shall on the grounds of race, color or national origin be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be otherwise subjected to discrimination" under any GCMA program or activity. There is no distinction between the sources of funding.

Glencroft Center for Modern Aging also assures that every effort will be made to prevent discrimination through the impacts of its programs, policies and activities on minority and low-income populations.

The CEO has delegated the authority to the Vice President of Philanthropy, as GCMA Title VI Program Coordinator, to oversee and implement FTA Title VI requirements.



John Thorhauer, CEO
Glencroft Center for Modern Aging

Title VI Notice to the Public - English

Notifying the Public of Rights Under Title VI
Glencroft Center for Modern Aging (GCMA)

Glencroft Center for Modern Aging, (hereafter "GCMA") operates its programs and services without regard to race, color, or national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with GCMA.

For more information on the GCMA civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact the GCMA Manager of Compliance and Risk, **(623) 847-3199**, email **grants@Glencroft.com** or visit our administrative office at **8611 N 67th Ave, Glendale, AZ 85302**. For more information, visit www.Glencroft.com.

A complainant may file a complaint directly with the City of Phoenix Public Transit Department or the Federal Transit Administration (FTA) by filing a complaint directly with the corresponding offices of Civil Rights: City of Phoenix Public Transit Department: ATTN: Title VI Coordinator, 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix AZ 85003 FTA: ATTN: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590

If information is needed in another language, contact Mike McCammond at (623) 847-3004. Para información en Español llame Mike McCammond at (623) 847-3004.

The above notice is posted in the following locations: All FTA funded vehicles, the GCMA Transportation Managers Office and on public billboards throughout Glencroft.

This notice is also posted online at Title VI Policy Statement - Glencroft Center for Modern Aging (Glencroft.com/title-vi/)

Title VI Complaint Procedures - English

These procedures provide guidance for all complaints filed under Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as they relate to any program or activity that is administered by Glencroft Center for Modern Aging (GCMA), including consultants, contractors and vendors. Intimidation or retaliation because of a complaint is prohibited by law. In addition to these procedures, complainants reserve the right to file a formal complaint with other State or Federal agencies or to seek private counsel for complaints alleging discrimination. Every effort will be made to resolve complaints at the lowest possible level.

(1) Any person who believes he and/or she has been discriminated against based on race, color, or national origin may file a Title VI complaint by completing and submitting the GCMA Title VI Complaint Form.

(2) Formal complaints must be filed within 180 calendar days of the last date of the alleged act of discrimination or the date when the alleged discrimination became known to the complainant(s), or where there has been a continuing course of conduct, the date on which the conduct was discontinued or the latest instance of the conduct.

(3) Complaints must be in writing and signed by the complainant(s) and must include the complainant(s) name, address and phone number. The Title VI contact person will assist the complainant with documenting the issues if necessary.

(4) Allegations received by e-mail will be acknowledged and processed, once the identity of the complainant(s) and the intent to proceed with the complaint have been established. For this, the complainant is required to mail a signed, original copy of email transmittal for the complaint to be processed.

(5) Allegations received by telephone will be reduced to writing and provided to the complainant for confirmation or revision before processing. A complaint form will be forwarded to the complainant for him/her to complete, sign and return for processing.

(6) Once submitted, GCMA will review the complaint form to determine jurisdiction. All complaints will receive an acknowledgement letter informing them whether the complaint will be investigated by the GCMA or submitted to the State or Federal authority for guidance.

(7) GCMA will notify the Title VI Coordinator of all Title VI complaints within 72 hours via telephone at: 602-262-7242; email to: phxtransiteo@phoenix.gov

(8) GCMA has 60 days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, the Authority may contact the complainant. The complainant has 60 business days from the date of the letter to send requested information to the investigator assigned to the case. If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 30 business days, the Authority can administratively close the case. The case can be administratively closed also if the complainant no longer wishes to pursue their case.

(9) After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or a Letter of Finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations and states that there was not a Title VI violation and that the case will be closed. An LOF summarizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff members or other action will occur. If the complainant wishes to appeal against the decision, she/he has 30 days after the date of the letter or the LOF to do so.

(10) A complainant dissatisfied with the GCMA decision may file a complaint directly with the City of Phoenix Public Transit Department (COP): Attention: Title VI Coordinator, 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003 or the Federal Transit Administration (FTA) offices of Civil Rights: Attention Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590

(11) A copy of these procedures can be found online at: Title VI Policy Statement - Glencroft Center for Modern Aging (Glencroft.com/title-vi/)

Title VI Complaint Form - English

Any person who believes that he or she has been discriminated against by Glencroft Center for Modern Aging (GCMA) or any of its service providers and believes the discrimination was based upon race, color or national origin, may file a formal complaint with GCMA's Title VI Program Coordinator.

Please provide the following information to process your complaint. Alternative formats and languages are available upon request. You can reach Mike McCammonda at (623)847-3004 or via email at grants@glencroft.com

SECTION 1: CUSTOMER INFORMATION

First Name: _____ Last Name: _____

Address: _____ City: _____ State: _____ Zip: _____

Home Phone: _____ Cell Phone: _____ Email: _____

Preferred method of contact: ☐ Phone ☐ Email

SECTION 2: INCIDENT INFORMATION

Date of Incident: _____ Time of Incident: _____ ☐ AM ☐ PM City: _____

Incident Location: _____

Service Type: ☐ Bus ☐ Van ☐ Sedan ☐

Driver Name: _____

Driver Description: _____

What was the discrimination based on *(check all that apply)*: ☐ Race ☐ Color ☐ National Origin ☐ Other

Explain as clearly as possible what happened and why you believe you were discriminated against. Describe all persons who were involved. Include the name and contact information of the person(s) who discriminated against you (if known), as well as the names and contact information of any witnesses. If more space is needed, please use the back of this form. You may also attach any written materials or other information relevant to your complaint.

Have you filed this complaint with the Federal Transit Administration (FTA)? ☐ Yes ☐ No
If yes, please provide information about a contact person at the FTA where the complaint was filed:

Name: _____ Title: _____

Address: _____ Phone: _____

Have you previously filed a Title VI complaint with this agency? ☐ Yes ☐ No

Signature and date required below:

Signature: _____

Date: _____

City of Phoenix

Glencroft
CENTER FOR MODERN AGING

Aviso al Público Sobre los Derechos Bajo el Título VI - Español

Aviso al Público Sobre los Derechos Bajo el Título VI
Glencroft Center for Modern Aging (GCMA)

Glencroft Center for Modern Aging (de ahora en adelante "GCMA") asegura complir con el Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964. El nivel y la calidad de servicios de transporte serán provehidos sin consideración a su raza, color, o pais de origen.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de GCMA, para presentar una queja, contacte a el Gerente De Cumplimiento y Riesgo al **(623) 847-3004**. Visite nuestra oficina administrativa en **8611 N 67th Ave, Glendale, AZ 85302**. Para obtener más información, visite Title VI Policy Statement - Glencroft Center for Modern Aging (Glencroft.com/title-vi/)

Usted puede presentar una queja directamente al Departamento de Tránsito Público de la Ciudad de Phoenix o con la Administration Federal de Tránsito (FTA) mediante la presentación de una queja directamente con las oficinas correspondientes de Civil Rights: City of Phoenix Public Transit Department: ATTN Title VI Coordinator 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix AZ 85003 FTA: ATTN Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor –TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590

The above notice is posted in the following locations: All FTA funded vehicles, the GCMA Transportation Managers Office and on public billboards throughout Glencroft.

This notice is also posted online at Title VI Policy Statement - Glencroft Center for Modern Aging (Glencroft.com/title-vi/)

Procedimientos de Quejas Bajo el Título VI - Español

Estos procedimientos proporcionan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI del Decreto de los Derechos Civiles de 1964, en lo que se refieren a cualquier programa o actividad que sea administrado por la Glencroft Center for Modern Aging (GCMA), incluyendo a los asesores, contratistas y proveedores. Por ley, se prohíbe la intimidación o las represalias como resultado de una queja. Además de estos procedimientos, los reclamantes se reservan el derecho de presentar una queja formal ante otras agencias estatales o federales o de solicitar asesoría privada para quejas alegando discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

(1) Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color, u origen nacional puede presentar una queja bajo el Título VI completando y presentando la Forma de Quejas del Título VI de la agencia.

(2) Las quejas formales se deben presentar dentro de 180 días de calendario de la última fecha del supuesto acto de discriminación o de la fecha en la que el/los reclamante/s se haya/n enterado de la supuesta discriminación, o cuando haya habido un curso de conducta continuo, la fecha en la que la conducta haya sido suspendida o la última ocasión en la cual ocurrió la conducta.

(3) Las quejas se deben hacer por escrito y deben ser firmadas por el/los reclamante/s y deben incluir el nombre, el domicilio y el número de teléfono del/los reclamante/s. Si es necesario, la persona de contacto del Título VI ayudará al/la reclamante a documentar las cuestiones.

(4) Las alegaciones recibidas por fax o por correo electrónico serán admitidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad del/la reclamante y la intención de proceder con la/s queja/a. Para ello, se requiere que el/la reclamante envíe por correo postal una copia original firmada del fax o de la transmisión de la nota electrónica para que la queja sea procesada.

(5) Las alegaciones recibidas por teléfono se reducirán a un formato por escrito y se les proveerán al/la reclamante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se remitirá una forma de la queja al/la reclamante para que la complete, la firme y la devuelva para su procesamiento.

(6) Una vez presentada, la GCMA revisará la forma de la queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada por la GCMA o presentada a la autoridad estatal o federal para recibir su orientación.

(7) La GCMA le notificará al Coordinador del Título VI sobre todas las quejas del Título VI dentro de 72 horas por teléfono llamando al: (602) 262-7242; por correo electrónico escribiendo a: phxtransiteo@phoenix.gov

(8) La GCMA tiene 60 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede ponerse en contacto con el/la reclamante. El/la reclamante tiene 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado por el/la reclamante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la Autoridad puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también se puede cerrar administrativamente si el/la reclamante ya no desea seguir adelante con su caso.

(9) Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al/la reclamante: una carta de cierre o una carta de hallazgo "Letter of Finding" (LOF). Una carta de cierre resume los alegatos y afirma que no hubo una infracción con respecto al Título VI y que el caso se cerrará. Una carta LOF resume las alegaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del/la miembro del personal u otra acción. Si el/la reclamante desea apelar a la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.

(10) Un/a reclamante insatisfecho/a con la decisión de la GCMA puede presentar una queja directamente con el Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix: City of Phoenix Public Transit Department (COP), Attention: Title VI Coordinator, 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003, ó con las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte: Federal Transit Administration (FTA), Offices of Civil Rights, Attention Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590

(11) Una copia de estos procedimientos se puede encontrar en línea en: Glencroft.com/title-vi/

Forma de Reclamación Bajo el Titulo VI - Español

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por Glencroft Center for Modern Aging (de ahora en adelante "GCMA") o por cualquiera de sus proveedores de servicios y cree que la discriminación fue basada en su raza, color u origen nacional, puede registrar una queja formal ante el Servicio al Cliente de Valley Metro.

Por favor provea la siguiente información para procesar su queja. Hay formatos e idiomas alternativos disponibles si se solicitan. Usted se puede comunicar con el Servicio al Cliente llamando al (623) 847-3004 ó por correo electrónico a grants@glencroft.com

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre:_____ Apellido: _____

Domicilio: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Teléfono del Hogar:_____ Teléfono Celular: _____

Correo Electrónico: _____

Método preferido de contacto: ☐ Teléfono ☐ Correo Electrónico

SECCIÓN 2: INFORMACIÓN SOBRE EL INCIDENTE

Fecha del Incidente: _____ Hora del Incidente: _____ ☐ AM ☐ PM Ciudad: _____

Ubicación del Incidente: _____ Dirección del Viaje: _____

Tipo de Servicio: ☐ Autobús ☐ Van ☐ Sedan

Nombre del/la Operador/a: _____

Descripción del/la Operador/a: _____

¿En qué se basó la discriminación? (Marque todo lo que sea aplicable):

☐ Raza ☐ Color ☐ Origen Nacional ☐ Otro: _____

Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree usted que se le discriminó. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la/s persona/s que le discriminó/aron (si los conoce), así como los nombres y la información de contacto de cualquier testigo. Si se necesita más espacio, por favor use el reverso de esta forma. Usted también puede adjuntar cualquier material por escrito u otra información relevante a su queja.

¿Ha usted registrado esta queja ante la Administración Federal de Transporte (FTA por sus siglas en inglés)? ☐ Sí ☐ No

Si contestó Sí, por favor provea información sobre una persona de contacto en la administración FTA donde se registró la queja:

Nombre: _____ Título: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

¿Ha usted registrado previamente una queja bajo el Título VI ante esta agencia?

☐ Sí ☐ No Firma y fecha requeridas abajo:

Firma: _____

Fecha: _____

City of Phoenix

Glencroft CENTER FOR MODERN AGING